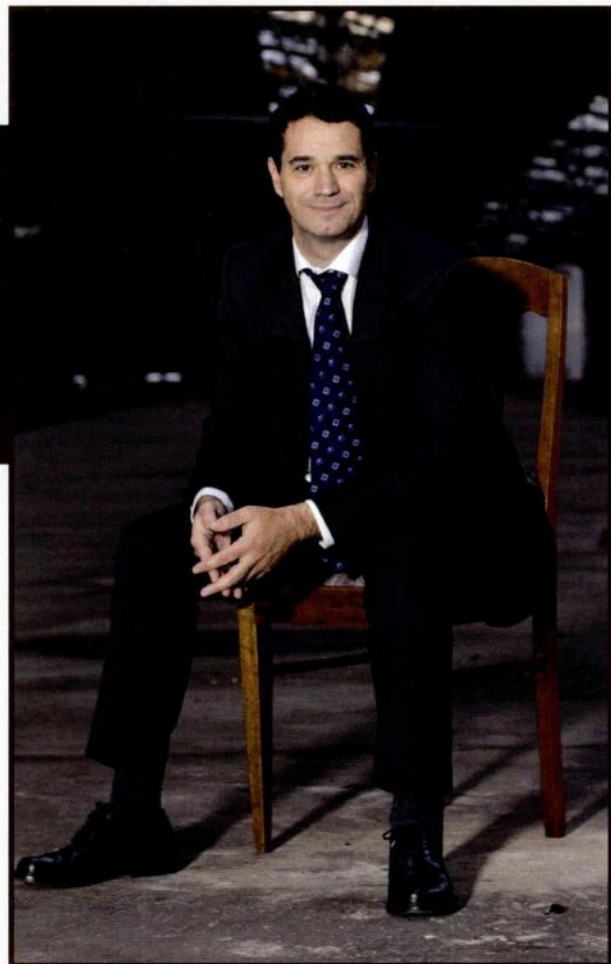


# blau direkt garantiert Maklern Erfolg

Interview mit **Oliver Pradetto**,  
Geschäftsführer und Kommanditist,  
blau direkt GmbH



**FBM:** Hallo Herr Pradetto, wie lief das Jahr 2016 für blau direkt?

**Oliver Pradetto:** Ein absolutes Rekordjahr. Unser Umsatz ist von 21 auf 31 Millionen Euro gestiegen und wir erwarten, dass wir das siebte Jahr in Folge die höchste Umsatzrendite aller Maklerpools vorweisen werden.

**FBM:** Worauf führen Sie diesen Erfolg zurück?

**Oliver Pradetto:** Engagierte Mitarbeiter, extrem motivierte Maklerpartner und sicher nicht zuletzt unsere Technologie-Marktführerschaft. Wir haben einen hohen Grad an Datensynchronisation, automatisierter Dokumentenarchivierung und Prozess-Automatisation. Deswegen garantieren wir unseren Partnern schriftlich eine Steigerung Ihrer Wertschöpfung von mindestens 20%. Und das bereits im ersten Jahr der Zusammenarbeit. Das spricht sich langsam rum.

**FBM:** 2016 war auch das Jahr der Digitalisierung. InsurTechs versuchen Bestände über Apps einzusammeln. Spüren Sie die Konkurrenz?

**Oliver Pradetto:** InsurTechs sind für uns keine Konkurrenten, sondern Partner. Wir halten zu nahezu allen wesentlichen Playern informellen Kontakt. Für ein gutes Drittel sind wir mittlerweile der Komplettabwickler.

**FBM:** Nehmen Sie damit nicht Maklern ihr Geschäft weg?

**Oliver Pradetto:** Ganz sicher tun wir das. Ja. Wir unterstützen die InsurTechs indem wir ihnen unsere Kontakte und Abwicklungsmöglichkeiten bereitstellen. Andererseits erhalten unsere klassisch arbeitenden Makler "simplr". Mit dieser App haben unsere Partner ein Werkzeug, das den meisten InsurTech-Wettbewerbern überlegen ist.

Unter dem Strich überträgt blau direkt jedes Jahr mehr Bestände als selbst die größten Strukturvertriebe. Für unsere Makler ist das Weltklasse, denn 90% unserer Bestandsübertragungen führen wir zu Gunsten unserer klassischen Maklerpartner durch. Das heißt wir rauben schon anderen Maklern Ihr Bestände, Hauptprofiteur sind dabei aber nicht unsere InsurTech-Partner, sondern unsere Maklerpartner.

**FBM: Das bringt Ihnen sicher nicht nur Freunde.**

**Oliver Pradetto:** Unsere Aufgabe ist es nicht unbewegliche Marktteilnehmer zu schonen, sondern unsere eigenen Maklerpartner glücklich zu machen. Es wäre aber völlig verkehrt unseren Erfolg als Ergebnis aggressiven Marktverhaltens zu sehen. Wir haben Erfolg nur aus einem einzigen Grund: Unsere Makler können einen Service anbieten, den der Kunde offenkundig will. Wer einen Kunden an unsere Makler verliert, hat sich offenkundig nicht rechtzeitig um die Wünsche seiner Kunden gekümmert.

**FBM: Wissen Kunden wirklich immer was sie tun, wenn sie in einer App eine Maklervollmacht unterschreiben?**

**Oliver Pradetto:** Weiß denn der Kunde immer welche Konsequenzen es hat, wenn er beim Makler im Büro die Vollmacht unterschreibt? Den Kundenwillen anzuzweifeln ist letztlich eine Ausrede mit der viele Marktteilnehmer ihr eigenes Versagen kaschieren. Schauen Sie: In einem persönlichen Gespräch wirkt der Makler auf die Unterschrift aktiv hin. Er lenkt den Kunden. Eine App downloaden, entscheidet der Kunde hingegen ganz alleine. Er muss aktiv werden, sich mit der App beschäftigen und dann den Willen entwickeln seine Unterschrift zu leisten. Niemand lenkt ihn, niemand redet ihm rein, keiner kann ihn dabei beeinflussen. Dass eine Maklervollmacht weniger Wert haben soll, wenn ein Kunde sie aus freien Stücken erteilt, erscheint mir irrwitzig.

**FBM: Wieviele Kunden nutzen "simplr" aktuell?**

**Oliver Pradetto:** Wir haben etwa 19.000 Installationen auf IOS und Android. Da wollen wir zulegen. Rechnen wir die Web-Application von simplr dazu, liegen wir bereits bei 220.000 regelmäßigen Nutzern. Das ist ungefähr 10 Mal so viel wie der nächste App-Anbieter aktuell aufbieten kann.

**FBM: Reden wir über 2017, worauf können sich Ihre Partner da freuen?**

**Oliver Pradetto:** Im Mai bringen wir eine App, die unseren Vermittlern die Arbeit erleichtert. Sie können damit die Policen im Kundenordner abfotografieren. Innerhalb von Sekunden sind dann alle Kundenverträge im MVP des Maklers angelegt. Die Bestandsübertragung ist dann bereits veranlasst.

**FBM: Das klingt unglaublich. Wie geht das?**

**Oliver Pradetto:** Wir nutzen dabei eine KI. Sie wertet das Foto aus und erkennt eigenständig welche Texte Relevanz haben. So werden alle wesentlichen Daten der Police erfasst und vollautomatisch im MVP angelegt. Das System nimmt dann entweder die bestehende Maklervollmacht oder bietet dem Kunden an, diese per Fingerunterschrift zu erteilen. Der Bestandsübertragungsauftrag geht dann automatisiert an die jeweiligen Versicherer heraus - nebst der erforderlichen Unterlagen. Der Makler muss gar nichts mehr tun.



**FBM: Was hat es mit RoboAdmin auf sich?**

**Oliver Pradetto:** blau direkt hat bereits alle Administrationsprozesse automatisiert. Erstellt beispielsweise die Allianz einen Versicherungsantrag, so legt sie diese Datenänderung für uns in einem Ordner ab. Alle 30 Minuten holen wir uns diese Änderungen. Der Versicherungsvertrag wird im MVP des Maklers angepasst. Daten der Allianz sind bei uns deshalb niemals älter als 15 Minuten. Andere Versicherer sind etwas langsamer, aber das Prinzip ist immer gleich. Wir synchronisieren aktuell 91% aller Vertragsdaten und verarbeiten 86% der Korrespondenz voll automatisiert. Dabei ordnen wir nicht nur das Dokument zu. Die Systeme von blau direkt erfassen die enthaltenen Informationen und erledigen auch alle Folgeprozesse

systemisch autonom. Bei einer Beitragsänderung wird beispielsweise sofort das Forderungsmanagement aktualisiert und der zuständige Betreuer unseres Maklerspartners informiert. Aktuell arbeiten wir daran RoboAdmin auf die Betreuungsarbeit des Maklers auszudehnen.

**FBM: Was bedeutet das?**

**Oliver Pradetto:** Nehmen wir beispielsweise an, der Kunde erhält eine Mahnung. Dann wird diese Mahnung bereits jetzt vollautomatisch beim passenden Vertrag archiviert, das Forderungsmanagement ausgesetzt und der Makler informiert. Dann muss der Makler aber noch den Telefonhörer hochnehmen und den Kunden anrufen. Das wird künftig nicht mehr notwendig sein. Wir digitalisieren dazu alle Maklerpartner unseres Hauses. Der Kunde erhält

die Mahnung direkt per Mail oder als Push-Nachricht auf sein Smartphone und dazu alle Informationen die er benötigt und zwar von einer digitalisierten Version seines ihm vertrauten Maklers. In dieser Art übernimmt die Technik von blau direkt nahezu alle Kundenbetreuungsprozesse, beispielsweise Dynamikänderungen, Nachträge oder Wertstandsmitteilungen.

**FBM: Wird der Makler da nicht überflüssig?**

**Oliver Pradetto:** Als wandelndes Versicherungslexikon oder Vergleichsrechner-Bediener wird der Makler eigentlich schon lange nicht mehr gebraucht. Mit unserer Hilfe gewinnt der Makler die Zeit für das was er wirklich ist: Ein Beziehungsmanager. ■



Quelle: © StockPhotoPro-Foto.de.com